



# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 2017-3305

**INSTITUTION VISÉE** Ministère du  
Développement social

**OBJET** Allégations de lacunes quant à la  
prestation de service en français

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX  
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre  
Sous-ministre du Développement  
social  
Greffière du Bureau  
du Conseil exécutif  
La partie plaignante

Janvier 2018



# Résumé

Ce rapport d'enquête a été préparé à la suite d'une plainte visant le ministère du Développement social. La partie plaignante, une employée d'une entreprise privée de soins à domicile, alléguait n'avoir pu employer le français dans le cadre d'une enquête portant sur un incident qui serait survenu dans le cadre de son travail auprès d'un client de ce ministère.

Le ministère a justifié l'emploi de l'anglais par le fait qu'il s'agissait de la langue de choix du client du ministère, et que la partie plaignante avait employé cette langue pour lui fournir des services. De plus, selon l'institution, la partie plaignante n'aurait pas demandé un service en français lors de la première communication avec le personnel du ministère.

À la lumière des informations recueillies au cours de l'enquête, le Commissariat a conclu que la plainte est fondée et que les droits linguistiques de la partie plaignante n'ont pas été respectés. Cette conclusion repose principalement sur le fait que, étant à l'emploi d'une compagnie privée, les interactions de la partie plaignante avec le ministère dans le cadre de l'enquête sont l'équivalent des interactions que le public peut avoir avec tout ministère et doivent être traitées ainsi. La partie plaignante avait donc le droit d'employer la langue officielle de son choix dans le cadre de l'enquête. L'institution n'a pas fait d'offre active à la partie plaignante et s'est contentée de communiquer avec elle en anglais sans jamais vérifier son choix de langue.

Au terme de cette enquête, le Commissariat formule les recommandations suivantes :

- QUE** d'ici le 31 mars 2018, l'institution revoie la formation donnée à ses employés en matière d'offre active et de prestation de service dans la langue officielle de choix afin que cette formation aborde les obligations linguistiques de l'institution lorsque cette dernière transige avec des employés de tiers dans le cadre d'enquêtes;
- QUE** d'ici le 31 mars 2018, l'institution fasse un rappel auprès de tous ses employés quant aux obligations linguistiques de l'institution lorsque cette dernière transige avec des employés de tiers dans le cadre d'enquêtes;
- QUE** d'ici le 31 mars 2018, l'institution procède à la révision du profil linguistique de l'unité Soins de longue durée, Programme de soutien aux personnes handicapées et Protection des adultes du bureau régional de Fredericton afin que ce profil garantisse la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles;
- QUE** d'ici le 30 juin 2018, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans ce rapport d'enquête.

# La plainte

Le 20 mars 2017, la partie plaignante, qui travaille pour une agence de soins à domicile indique avoir reçu un appel de la part d'une travailleuse sociale<sup>1</sup> du ministère du Développement social<sup>2</sup>. Le but de l'appel était de la convoquer à une rencontre portant sur un incident qui serait survenu dans le cadre de son travail auprès d'un client de ce ministère.

La travailleuse sociale se serait exprimée en anglais seulement, sans même avoir effectué l'offre active de service en début de conversation. Au cours de l'entretien, où la partie plaignante se sentait intimidée, la travailleuse sociale aurait indiqué à la partie plaignante, en anglais seulement, qu'une rencontre devait avoir lieu entre l'institution et la partie plaignante le lendemain, soit le 21 mars 2017.

Le 21 mars, la partie plaignante s'est rendue à la rencontre. En plus de la travailleuse sociale, une autre employée de l'institution<sup>3</sup>, également travailleuse sociale, était présente.

Encore une fois, la partie plaignante maintient n'avoir reçu ni l'offre active de service ni la prestation de service en français. Elle dit s'être sentie intimidée par les commentaires initiaux de la première travailleuse sociale et ne pas avoir osé demander son service dans la langue de son choix.

La partie plaignante allègue que la première travailleuse sociale aurait affirmé que, si la partie plaignante souhaitait obtenir un service en français, cela compliquerait les procédures et occasionnerait des délais dans le traitement de son dossier. La partie plaignante, angoissée par les allégations à son endroit et ignorant ses droits linguistiques, a répondu à plusieurs questions en anglais. La partie plaignante indique qu'elle était très confuse par certaines questions qui furent posées à plusieurs reprises et de différentes façons. La partie plaignante craint de s'être mal exprimée dans les circonstances, puisque l'anglais n'est pas sa langue officielle de choix.

La partie plaignante indique être en arrêt de travail depuis l'incident en question.

Le 27 mars 2017, la partie plaignante a communiqué avec l'institution afin de connaître l'état de son dossier. Une superviseure<sup>4</sup> au sein de l'institution a avisé la partie plaignante, en anglais seulement, que les procédures suivaient leur cours et qu'elles prendraient le temps nécessaire.

La partie plaignante estime que l'institution n'a pas respecté ses droits linguistiques en lui imposant de procéder en anglais et de devoir présenter sa version des faits sur un incident dans la langue qui n'est pas celle de son choix. Compte tenu de la gravité de l'incident, cela a exacerbé le sentiment de détresse ressentie par la partie plaignante.

---

<sup>1</sup> Les noms des employées du ministère du Développement social ont été dévoilés à l'institution dans le préavis d'enquête, et ce, afin d'appuyer l'institution dans la tenue de son enquête interne. Toutefois, ces noms n'apparaissent pas dans le rapport d'enquête, car ce dernier pourrait être rendu public.

<sup>2</sup> Unité de Soins de longue durée, Programme de soutien aux personnes handicapées et Protection des adultes.

<sup>3</sup> Les noms des employées du ministère du Développement social ont été dévoilés à l'institution dans le préavis d'enquête, et ce, afin d'appuyer l'institution dans la tenue de son enquête interne. Toutefois, ces noms n'apparaissent pas dans le rapport d'enquête, car ce dernier pourrait être rendu public.

<sup>4</sup> *Ibid.*

# L'enquête

Le 26 avril 2017, conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*, un préavis d'enquête a été envoyé au sous-ministre de l'institution visée par la plainte, soit le ministère du Développement social, afin de lui faire part de l'intention du Commissariat de mener une enquête dans cette affaire. Dans cette lettre, la commissaire a demandé à l'institution de répondre aux allégations formulées par la partie plaignante. De plus, elle a posé les questions suivantes à l'institution :

1. Quelle était la capacité bilingue\* des travailleurs sociaux de la division des soins de longue durée, le programme de soutien aux personnes handicapées et la protection des adultes de Fredericton en date du 1<sup>er</sup> mars 2017?

$$\text{capacité bilingue} = \frac{\text{nombre de travailleurs sociaux bilingues à la division des soins de longue durée, le programme de soutien aux personnes handicapées et la protection des adultes, située à Fredericton}}{\text{nombre total de travailleurs sociaux de la division des soins de longue durée, le programme de soutien aux personnes handicapées et la protection des adultes, située à Fredericton}}$$

2. Quel niveau de compétence orale en langue seconde est requis<sup>5</sup> par votre institution pour les travailleurs sociaux de la division des soins de longue durée, le programme de soutien aux personnes handicapées et la protection des adultes de Fredericton?
3. Quelle procédure fut utilisée afin d'évaluer et de conclure que ce niveau de compétence est suffisant afin que ces travailleurs sociaux soient en mesure d'offrir un service aux membres du public, qui soit conforme aux obligations prescrites par la *LLO*?
4. Selon les données d'opération de la division, est-ce que l'institution est en mesure de confirmer que le nombre de travailleurs sociaux bilingues identifiés à la question 1 est suffisant afin d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles aux membres du public, et ce en tout temps, conformément aux obligations prescrites par la *LLO*?
5. En considérant les allégations formulées par la partie plaignante, comment l'institution explique-t-elle la démarche utilisée par la travailleuse sociale qui a communiqué initialement avec la partie plaignante ainsi que la superviseuse d'omettre d'énoncer l'offre active de service?
6. En considérant les allégations formulées par la partie plaignante, comment l'institution explique-t-elle la démarche utilisée par l'employée d'aviser la partie plaignante que, si elle choisissait de procéder en français, cela compliquerait les procédures et entraînerait

---

<sup>5</sup> **Annexe "A"** – Échelle de l'évaluation de la compétence orale mise au point par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

des délais indus?

- 7.** Quelle procédure est mise en œuvre périodiquement afin que l'institution s'assure que les travailleurs sociaux respectent l'obligation dévolue en vertu de l'article 28.1 de la *LLO* qui prescrit à l'institution de veiller à ce que les mesures soient prises afin d'informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix? Veuillez acheminer un exemplaire de cette politique s'il y a lieu.
- 8.** La partie plaignante indique ne pas avoir reçu un service dans sa langue de choix, soit le français, de la part des trois différentes employées impliquées dans cette situation avec lesquelles elle a communiqué par téléphone et en personne.

Par quel moyen l'institution s'assure-t-elle que les travailleurs sociaux de la division des soins de longue durée, le programme de soutien aux personnes handicapées et la protection des adultes soient réellement en mesure d'offrir un service complet, continu, et de qualité équivalente en français au service offert en anglais?
- 9.** Est-ce que l'institution procède à des vérifications ou évaluations afin d'assurer que les travailleurs sociaux de ses différentes divisions sont au fait et respectent pleinement les obligations qui leur incombent en vertu de la politique sur les langues officielles interne et de la *LLO*?

  - i.** Dans l'affirmative, veuillez nous fournir la fréquence de ces vérifications ou évaluations pour l'année 2016.
- 10.** En considérant les allégations formulées par la partie plaignante, l'institution a-t-elle élaboré un plan d'action, pour l'année 2017 afin d'augmenter son ratio de travailleurs sociaux bilingues pour la région de Fredericton?

  - i.** Dans l'affirmative, veuillez acheminer les détails de ce plan d'action.

## Réponses de l'institution

Dans une lettre datée du 20 juillet 2017, l'institution répond aux allégations de la partie plaignante ainsi qu'aux questions du Commissariat. Il est à noter que l'institution n'a pas associé directement ses réponses aux questions du Commissariat. Par conséquent, il a parfois été difficile de faire correspondre l'information fournie aux interrogations du Commissariat.

D'entrée de jeu, l'institution déclare son engagement à fournir des services dans les deux langues officielles et que tous les employés sont tenus de faire l'offre active de service et de fournir le service aux clients dans la langue officielle de leur choix.

En réponse à la **question 1**, l'institution a indiqué que les unités de Soins de longue durée, Programme de soutien aux personnes handicapées et Protection des adultes comptent 18 travailleurs sociaux, dont deux sont bilingues et 16 sont anglophones. Selon l'institution, ce profil linguistique représente bien les données démographiques de ses clients et permet à l'institution d'offrir un service dans les deux langues officielles. À cet égard, l'institution précise que, jusqu'à présent, les deux travailleuses sociales bilingues s'occupent principalement de dossiers anglophones, car la demande pour le service en français n'est pas très élevée.

En ce qui a trait au niveau de compétence orale en langue seconde requis par l'institution (**question 2**), l'institution a précisé que lors du recrutement, les travailleurs sociaux bilingues doivent obtenir le niveau avancé à l'oral et intermédiaire en compréhension écrite et de lecture.

En réponse à la **question 3**, l'institution n'a pas fourni de précisions quant à la façon dont elle a déterminé le niveau de compétence orale en langue seconde, se contentant d'affirmer que « le ministère juge que ce niveau de compétence satisfait le besoin de notre clientèle ».

En réponse à la **question 4**, l'institution fait référence au concept d'équipe linguistique (constitution d'un groupe d'employés unilingues et bilingues pour fournir des services dans les deux langues) comme moyen d'assurer qu'il y a une capacité à offrir les services en français et en anglais. Si un employé ne peut pas fournir le service dans la langue de choix du client, cet employé doit avoir recours à un collègue de son équipe qui parle cette langue.

À la **question 5**, l'institution précise d'abord qu'en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, lorsque le ministre du Développement social a des raisons de croire qu'une personne est un adulte négligé ou maltraité, il doit mener une enquête et s'efforcer de compléter toutes les enquêtes de protection aux adultes dans un temps opportun pour la sécurité du client. C'est dans le cadre de cette enquête que la partie plaignante devait être interviewée. L'institution justifie l'emploi de l'anglais dans les interactions entre la partie plaignante et les travailleuses sociales principalement par le fait que la partie plaignante fournit, par l'entremise d'un tiers, un service à un client de l'institution dont la langue de choix est l'anglais. L'institution explique qu'elle a une Politique relative à la langue du dossier du client. Cette politique stipule :

- une garantie que tous les documents versés au dossier d'un client sont rédigés dans la langue de choix du client, parmi les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick;

- que la politique aura préséance sur la Politique sur la langue de travail lorsqu'il est question des dossiers des clients; et
- que les employés du ministère ont l'obligation juridique en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, par l'entremise de la Politique sur les langues officielles, de voir à ce que la Politique relative à la langue du dossier du client est respectée.

Étant donné que l'anglais est le choix de langue du bénéficiaire de service (langue du dossier) et que la partie plaignante a fourni pendant plus d'un an des services à un client dont la langue est l'anglais, l'institution semble juger approprié que les travailleuses sociales aient utilisé cette langue dans le cadre de leur enquête. L'institution précise également que la partie plaignante n'a pas demandé un service en français lors de l'interaction avec la première travailleuse sociale. Ce n'est que lors de la conversation téléphonique avec la superviseure que la partie plaignante aurait demandé à ce que les communications soient en français. L'institution a indiqué que la superviseure a pris note de cette information et l'a communiquée aux personnes intéressées. L'institution souligne aussi que la partie plaignante avait rempli et signé un formulaire de consentement à la vérification de son dossier en anglais.

L'institution nie les allégations qu'une travailleuse sociale aurait déclaré à la partie plaignante que l'emploi du français risquait de compliquer la procédure et d'entraîner des délais. L'institution n'a donc pas fourni d'autres explications à la **question 6**.

En ce qui a trait aux procédures suivies par l'institution pour rappeler à ses employés de faire l'offre active de service (**question 7**), l'institution évoque les mesures du Plan d'action sur les langues officielles, notamment la formation (« module ») sur les langues de service du Centre du savoir – iLearn du Conseil du Trésor.

La **question 8** portait sur les moyens qu'emploie l'institution pour s'assurer que les travailleurs sociaux sont en mesure d'assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Outre la précision déjà notée quant au niveau requis de compétence orale en langue seconde, l'institution offre des détails quant aux objectifs et mesures du Plan d'action sur les langues officielles.

À la **question 9** portant sur les mesures prises par l'institution pour veiller à ce que les travailleuses sociales connaissent et respectent les obligations linguistiques de l'institution, cette dernière aborde à nouveau le Plan sur les langues officielles et précise que tous les employés doivent suivre un module de formation sur la langue de service (Centre du savoir - iLearn du Conseil du trésor). En outre, l'institution rappelle que chaque employé doit recevoir une évaluation annuelle de rendement qui inclut une révision des politiques gouvernementales, notamment les politiques sur les langues officielles.

Enfin, à la **question 10**, le Commissariat a demandé à l'institution si elle avait élaboré un plan d'action pour augmenter son ratio de travailleurs sociaux bilingues dans la région de Fredericton. L'institution affirme que, dans le cadre du Plan d'action, elle continuera d'évaluer et de mettre en œuvre des processus pour suivre l'achèvement de la formation en langues officielles et de mettre à jour l'évaluation des employés. Le ministère du Développement social fera rapport sur ce plan d'action dans le rapport annuel du ministère.

## Analyse du Commissariat

En matière de communication avec le public, la *LLO* prévoit ce qui suit :

27. Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.	27. Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice
28. Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.	28. An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.
28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.	28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

Dans un contexte de bilinguisme législatif, il est important que ceux et celles qui ont à interpréter une disposition législative lisent les deux versions de celle-ci afin de s'assurer qu'elles disent la même chose, car il peut arriver que les deux versions soient divergentes. Dans le cas où une divergence existerait, l'interprète doit déterminer laquelle des versions représente le mieux l'intention du législateur. Dans cet esprit, le Commissariat adopte ici la pratique de reproduire les deux versions des dispositions pertinentes de la *LLO* et, dans l'éventualité où il est apparent que les deux versions ne disent pas la même chose, il offrira son interprétation de ce qu'il considère être l'intention du législateur.

Selon la version française des articles 27, 28 et 28.1 de la *LLO*, le bénéficiaire des droits reconnus est le « public », alors que dans la version anglaise, le bénéficiaire est « members of the public ». Les mots « members of » dans la version anglaise n'apparaissent pas dans la version française. De plus, le choix du mot « public » dans la version française pour désigner le bénéficiaire des droits peut paraître étonnant puisque ce terme n'est pas un terme normalement utilisé en droit. Toutefois, dans la décision *Gautreau c. Nouveau-Brunswick* (1989), 101 RNB (2<sup>e</sup>) 1, la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick a conclu que l'utilisation de ce mot ne posait aucune difficulté. Que ce soit en français ou en anglais, le terme est clair. Il se réfère à tout individu ou groupe de personnes.

La partie plaignante n'est pas une employée de l'institution, soit le ministère du Développement social. Elle est une employée d'une agence de soutien à domicile qui offre des services de soutien dans leurs maisons aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux nouvelles mères et à toute autre personne qui en a besoin. L'agence ne fait pas partie du gouvernement du Nouveau-Brunswick ou de l'une de ses institutions, mais elle a été embauchée pour fournir un service aux clients de l'institution. Lorsqu'elle offre des services à la demande de l'institution aux clients de celle-ci, cette agence de soins à domicile peut être considérée, au sens de l'article 30 de la *LLO*, comme un tiers qui offre des services pour le compte de l'institution. L'institution est donc chargée de veiller à ce que l'agence honore les obligations prévues aux articles 27 à 29 de la *LLO*.



La plainte en l'espèce ne porte pas sur le refus du tiers ou de la partie plaignante d'offrir les services dans la langue officielle choisie par le client de l'institution. Elle traite d'une tout autre question, soit une enquête menée par l'institution en vertu d'un pouvoir qui lui est conféré par une loi. En effet, en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, lorsque le ministre a des raisons de croire qu'une personne est un adulte négligé ou maltraité, il doit mener une enquête. C'est le ministère du Développement social qui est chargé de mener ces enquêtes. Dans le cours de cette enquête, certaines personnes peuvent être interviewées. C'est notamment le cas de la partie plaignante. Dans un tel cas, la personne interviewée fait partie du « public » au sens de la *LLO*.

Le 20 mars 2017, la partie plaignante a reçu un appel de la part d'une travailleuse sociale afin de la convoquer à une rencontre portant sur un incident qui serait survenu dans le cadre de ses fonctions. La travailleuse sociale aurait, lors de cet appel, tenu la conversation uniquement en anglais et n'aurait pas fait une offre active de service. Le 21 mars 2017, la partie plaignante a assisté à une rencontre où se trouvaient la travailleuse sociale et une autre employée de l'institution. Cette rencontre s'est également déroulée uniquement en anglais. La partie plaignante allègue que, lors de cette rencontre, la travailleuse sociale lui aurait dit que si elle souhaitait obtenir un service en français cela compliquerait les procédures et occasionnerait des délais dans le traitement de son dossier. Dans sa réponse détaillée, l'institution réfute cette allégation de la partie plaignante.

Puisque la partie plaignante n'est pas une employée du gouvernement provincial ou de l'une de ses institutions, nous ne pouvons conclure que l'enquête découle d'un lien relatif à un emploi dans la fonction publique. Il n'est donc pas question d'une relation qui pourrait soulever des questions portant sur la langue de travail dans la fonction publique. La partie plaignante étant à l'emploi d'une compagnie privée, ses interactions avec l'institution dans le cadre de l'enquête sont l'équivalent des interactions que le public peut avoir avec une institution du gouvernement et elles doivent être traitées ainsi.

Selon l'article 27 de la *LLO*, la partie plaignante, en tant que membre du public, a le droit de communiquer avec l'institution dans la langue officielle de son choix. Ce droit comporte également le droit d'être entendu et compris dans la langue officielle choisie. L'obligation pour l'institution de communiquer avec un membre du public dans la langue officielle qu'il a choisie est confirmée à l'article 28 de la *LLO*. Dans le cas présent, la partie plaignante avait le droit de communiquer avec l'institution dans la langue officielle de son choix et l'institution avait l'obligation de communiquer avec elle dans cette langue.

Les droits de la partie plaignante n'ont pas été respectés par l'institution. Le fait que la partie plaignante n'a pas demandé à l'enquêtrice pour que le processus d'enquête se déroule en français est sans conséquence. Il ne s'agit pas d'attendre qu'un membre du public exige de se faire servir dans la langue officielle de son choix. L'offre active de service est le premier jalon que doit franchir le représentant de l'institution et c'est à lui d'informer le membre du public de son droit d'utiliser la langue officielle de son choix.

De même, le fait que la partie plaignante ait, dans le cadre de son emploi, travaillé avec un client en anglais et ait signé un formulaire de consentement en anglais est sans importance. Certes, la partie plaignante avait l'obligation, en vertu de la *LLO*, d'offrir au client les services dans la langue officielle qu'il avait choisie. Or, cela ne lui enlève pas le droit de recevoir à son tour les services de l'institution dans la langue officielle de son choix lorsqu'elle agit en tant que membre du public. De plus, qu'une personne comprenne ou non l'anglais ou le français ne lui enlève pas le droit de choisir la langue officielle dans laquelle elle veut communiquer avec les institutions du gouvernement. Il faut donc, dans ce cas, que l'institution fasse une offre active de service et qu'elle respecte le choix fait par le membre du public. Une fois le choix de langue exprimé, l'institution doit s'assurer de disposer des mécanismes

nécessaires pour que le membre du public puisse recevoir immédiatement un service de qualité dans la langue officielle de son choix.

L'article 28.1 de la *LLO* prévoit clairement qu'il incombe à l'institution de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix. Ainsi, dès le premier contact avec la partie plaignante, les représentants de l'institution avaient l'obligation de l'informer de son droit de communiquer dans la langue officielle de son choix durant l'enquête et l'institution avait l'obligation correspondante de communiquer et d'offrir les services dans la langue officielle choisie. Dans le cas en l'espèce, l'obligation d'offre active prévue à l'article 28.1 n'a pas été respectée.

Dans ses réponses, l'institution fait référence à son *Plan d'action sur les langues officielles* et précise que ce plan « a pour but d'assurer que les Néo-Brunswickois ont accès aux services de qualité **équitable**s en anglais et en français à travers la province. » L'utilisation de l'expression « équitable » est inappropriée dans le contexte des langues officielles. Cette expression semble indiquer que l'obligation d'offrir des services dans les langues officielles en est une de simple accommodement. Or, l'obligation est plutôt d'assurer au membre du public un accès à des services de qualité égale en tout temps et sans délai dans les deux langues officielles.

L'institution indique également que l'Unité des soins de longue durée, Programme de soutien aux personnes handicapées et Protection des adultes de Fredericton compte deux (2) travailleurs sociaux bilingues et seize (16) travailleurs sociaux unilingues anglophones. Selon l'institution, ce profil linguistique représente bien les données démographiques de ses clients et il permet d'offrir un service dans les deux langues officielles. Elle ajoute que jusqu'à présent, les deux travailleurs sociaux bilingues ont principalement des dossiers anglophones, car la demande des services en français n'est pas très élevée.

À la lumière du peu d'information que nous a fournie l'institution à ce sujet, il nous est impossible de conclure définitivement si la capacité bilingue des travailleurs sociaux en date du 1<sup>er</sup> mars 2017 est adéquate. Nous avons toutefois des doutes sérieux sur la méthode utilisée par l'institution pour évaluer la capacité bilingue de son personnel. Se fier uniquement aux données démographiques ne nous apparaît pas une procédure appropriée pour déterminer combien de travailleurs bilingues sont requis. La présence de seulement deux (2) travailleurs sociaux bilingues sur dix-huit (18) nous semble, à tout égard, insuffisante. Nous tenons à rappeler que la présence d'employés bilingues n'empêche pas d'offrir les services dans la langue de la majorité. C'est plutôt une garantie que les deux communautés de langue officielle seront servies dans la langue officielle de leur choix, et ce, sans délai. Par ailleurs, si l'offre active n'est pas un réflexe chez l'ensemble des employés de cette unité, cela pourrait expliquer la faible demande pour un service en français.

L'institution indique que lors du recrutement, les travailleurs sociaux bilingues doivent obtenir un « niveau avancé à l'oral » et « intermédiaire en compréhension écrite et de lecture ». Par niveau avancé à l'oral, nous présumons que l'institution se réfère au niveau (3) sur l'échelle de l'évaluation de la compétence orale dans la langue seconde utilisée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le « niveau intermédiaire en compréhension écrite et de lecture » doit, lui, se référer au niveau (2) de la même échelle. L'Institution n'indique pas dans sa réponse quelle procédure elle a utilisée pour évaluer et conclure que ces niveaux de compétence étaient suffisants pour offrir un service conforme aux obligations prescrites par la *LLO*.

# La conclusion et les recommandations

Selon les allégations de la partie plaignante, il y aurait eu des manquements aux articles suivants de la *LLO* qui stipulent ce qui suit :

## Communication avec le public

- 27** Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28** Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28.1** Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Au terme de son enquête, le Commissariat conclut que l'institution mise en cause n'a pas respecté ses obligations découlant de la *LLO* puisqu'elle n'a pas fait, dans le cadre de son enquête auprès de la plaignante, d'offre active et s'est contentée de communiquer avec elle en anglais sans jamais vérifier son choix de langue. Le Commissariat conclut également que l'institution mise en cause n'a pas respecté le droit de la partie plaignante de recevoir une communication dans la langue officielle de son choix. Par conséquent, la plainte est **fondée** et il y a eu dérogation à la *LLO*.

Pour prévenir une situation similaire à celle qu'a vécue la partie plaignante, le Commissariat formule les recommandations suivantes :

- QUE** d'ici le 31 mars 2018, l'institution revoie la formation donnée à ses employés en matière d'offre active et de prestation de service dans la langue officielle de choix afin que cette formation aborde les obligations linguistiques de l'institution lorsque cette dernière transige avec des employés de tiers dans le cadre d'enquêtes;
- QUE** d'ici le 31 mars 2018, l'institution fasse un rappel auprès de tous ses employés quant aux obligations linguistiques de l'institution lorsque cette dernière transige avec des employés de tiers dans le cadre d'enquêtes;
- QUE** d'ici le 31 mars 2018, l'institution procède à la révision du profil linguistique de l'unité Soins de longue durée, Programme de soutien aux personnes handicapées et Protection des adultes du bureau régional de Fredericton afin que ce profil garantisse la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles;

**QUE** d'ici le 30 juin 2018, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans ce rapport d'enquête.

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous remettons ce rapport au premier ministre, au sous-ministre du Développement social, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'à la partie plaignante.

En vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si la partie plaignante se voit insatisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Katherine d'Entremont, M.A.P.  
Signé dans la Ville de Fredericton  
Province du Nouveau-Brunswick  
Le 3 janvier 2018

## ANNEXE A

### Échelle de l'évaluation de la compétence orale; ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

#### **Novice (0+) Compétence axée sur la mémoire**

Capacité de satisfaire les besoins immédiats à partir de mots ou de propos appris par cœur. Le locuteur fait preuve d'autonomie d'expression, de flexibilité ou de spontanéité très restreinte. Il peut poser des questions ou formuler des énoncés avec une certaine exactitude, mais seulement à partir de formules toutes faites ou d'expressions mémorisées. Les tentatives pour amorcer une conversation se révèlent habituellement un échec.

#### **De Base (1) Compétence de base**

Capacité du locuteur de satisfaire à une courtoisie minimale et de soutenir des conversations simples en tête-à-tête sur des sujets familiers. Pour se faire comprendre, l'interlocuteur doit généralement parler lentement, répéter, paraphraser ou utiliser une combinaison de ce qui précède. Parallèlement, il doit utiliser toutes ses connaissances pour comprendre les énoncés ou les questions les plus simples du locuteur, qui possède une compétence fonctionnelle limitée. Les malentendus sont fréquents, mais le locuteur peut demander de l'aide ou vérifier sa compréhension de la langue seconde par le biais d'une interaction en personne. Il ne peut toutefois pas soutenir une conversation sauf s'il utilise du matériel mémorisé.

#### **De Base Plus (1+) Compétence de base plus**

Capacité limitée d'amorcer ou de soutenir des conversations prévisibles en personne et de satisfaire aux exigences sociales minimales. Le locuteur connaît toutefois mal les conventions qui régissent la conversation. L'interlocuteur doit habituellement faire des efforts et utiliser toutes ses connaissances pour comprendre même les propos les plus simples. Le locuteur de ce niveau hésite et change de sujets en raison de la portée et de la maîtrise limitée de ses ressources langagières. Son discours consiste en une série d'énoncés brefs et discrets.

#### **Intermédiaire (2) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail**

Capacité du locuteur à satisfaire aux exigences sociales de tous les jours. La portée de son interaction en milieu de travail est limitée et de nature plutôt routinière. Pour ce qui est des tâches communicatives plus complexes et évoluées, le niveau de langue dérange habituellement l'interlocuteur. Sans se sentir à l'aise, le locuteur peut néanmoins aborder avec une certaine confiance la plupart des conversations courantes de haute fréquence, y compris celles à bâtons rompus sur des événements courants, le travail, la famille ou des renseignements autobiographiques. Le locuteur peut comprendre l'essentiel de la plupart des conversations courantes, mais éprouve des difficultés à comprendre les natifs dans des situations exigeant certaines connaissances spécialisées ou complexes. Les propos du locuteur comportent une cohésion minimale. La structure linguistique est habituellement très simple et partiellement maîtrisée et les erreurs sont fréquentes. En situations répétitives, le vocabulaire est approprié, mais inhabituel ou imprécis.

### **Intermédiaire Plus (2+) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail**

Capacité de satisfaire la plupart des exigences reliées au travail; l'utilisation de la langue est souvent acceptable et adéquate. Le locuteur démontre une certaine habileté à communiquer efficacement sur des sujets d'intérêt particulier ou dans des domaines de compétence. Le locuteur montre souvent une certaine aisance de discours, mais souvent aussi sa capacité se détériore. Règle générale, il comprend bien les natifs. Dans une conversation, le locuteur peut parfois perdre certaines nuances culturelles ou régionales, ce qui oblige souvent l'interlocuteur à ramener son discours au niveau de celui du locuteur. Les natifs perçoivent souvent dans les propos du locuteur certaines inexactitudes, tournures gauches ou erreurs reliées au temps, à l'espace ou aux personnes, parfois carrément inappropriées, voire incorrectes.

### **Avancé (3) Compétence professionnelle générale**

Capacité de discours avec une certaine aisance de structure et de vocabulaire pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et familières portant sur des sujets d'ordre pratique social et professionnel. Néanmoins, en raison de ses limites, le locuteur doit habituellement restreindre ses propos à des contextes internationaux, mais fait preuve de cohésion et utilise un niveau de langue acceptable où se glissent cependant des imperfections facilement décelables. Toutefois, ces erreurs nuisent rarement à la compréhension et agacent très peu les natifs. Le locuteur peut efficacement combiner structure et vocabulaire ou bien exprimer sa pensée. Il parle spontanément et participe bien aux conversations. Lorsque les natifs maintiennent un niveau de langue et un débit normal, sa compréhension est quasi totale. Bien que les allusions culturelles, les proverbes, les nuances et les expressions idiomatiques soient parfois incompris ou partiellement captés, la personne peut facilement se débrouiller. Sa prononciation étrangère est souvent évidente. Pris individuellement, les sons peuvent être exacts, mais il est courant que l'accent, l'intonation et le ton fassent défaut.

### **Avancé Plus (3+) Compétence professionnelle générale plus+**

Capacité fréquente d'utiliser la langue à des fins professionnelles dans un large éventail de tâches communicatives complexes et exigeantes.

### **Supérieur (4) Compétence professionnelle avancée**

Capacité d'utiliser la langue de façon courante et exacte surtout sur les plans normalement liés au contexte professionnel. Le locuteur maîtrise bien la langue: il structure efficacement son discours, y intégrant des allusions rhétoriques qui comportent une couleur locale, et sa compréhension est étendue. Le degré de maîtrise de la langue nuit rarement aux tâches communicatives, mais on ne pense pas nécessairement que c'est la langue maternelle du locuteur. Il s'exprime toutefois sans effort, avec aisance et avec un haut degré d'efficacité, de fiabilité et de précision dans tous les contextes personnels et professionnels reliés à son expérience, à sa portée ou à sa responsabilité. Capacité de servir d'interprète dans un cadre informel et dans de nombreuses imprévisibles. Capacité de mener à terme des tâches communicatives complexes et étendues touchant de nombreux domaines d'intérêt particulier pour les natifs instruits, y compris les tâches sans incidence directe sur leurs spécialités professionnelles.

Source: Judith Liskin-Gasparro. Testing and Teaching for Oral Proficiency. Boston: Heinle and Heinle Publications. 1987.

**Éducation postsecondaire, Formation et Travail, Échelle de l'évaluation de la compétence orale** [En ligne] [http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/education\\_postsecondaire\\_formation\\_et\\_travail/Competences/content/FormationDesAdultesEtAlphabetsation/echelle\\_de\\_l\\_evaluationdelacompetenceorale.html](http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/education_postsecondaire_formation_et_travail/Competences/content/FormationDesAdultesEtAlphabetsation/echelle_de_l_evaluationdelacompetenceorale.html) (juillet 2017)